

Naše zásady

Živá poradna pro seniory

Do poradny často přicházejí lidé ve chvíli, kdy je situace nepřehledná, únavná nebo citlivá. Naším cílem je vytvořit bezpečný prostor, ve kterém lze věci pojmenovat, porozumět možnostem a najít další krok bez nátlaku a bez hodnocení.



Srozumitelně, lidsky a s respektem k tomu, že konečné rozhodnutí patří klientovi.

1 Respekt a nehodnotící přístup

Nasloucháme bez předsudků. Nehodnotíme rodinné vztahy, způsob života ani předchozí rozhodnutí. Zajímá nás, co klient potřebuje nyní.

2 Srozumitelné informace

Složitě postupy a možnosti vysvětlujeme běžným jazykem. Ověřujeme, zda jsou informace jasné, a dáváme prostor pro doplňující otázky.

3 Důvěrnost a bezpečný prostor

Citlivé informace chráníme a zacházíme s nimi obezřetně. Klient má právo mluvit svým tempem a sdělit jen to, co považuje za potřebné.

4 Rozhodování zůstává klientovi

Nenutíme k jednomu řešení a nerozhodujeme za klienta. Pomáháme porovnat možnosti, jejich výhody, rizika a možné další kroky.

5 Praktická a realistická pomoc

Neslibujeme výsledek, který nemůžeme ovlivnit. Hledáme uskutečnitelný postup, vhodné kontakty a kroky odpovídající skutečné situaci klienta.

6 Návaznost a spolupráce

Když klient potřebuje jinou odbornou pomoc, podpoříme ho při hledání vhodné služby nebo instituce a vysvětlíme, kam a proč se obrátit.

“Dobrá rada nezačíná hotovou odpovědí. Začíná pozorným nasloucháním a respektem k člověku, který hledá řešení.”